



پایان نامه برای دریافت درجه کارشناسی ارشد  
در رشته مدیریت دولتی  
دانشکده ادبیات و علوم انسانی  
گروه علمی مدیریت

عنوان پایان نامه

سنجش بهره‌وری منابع افسانه‌ی شکرکت آب  
منطقه‌ای بندر عباس و ارائه راهکار برای  
ارتقای بهره‌وری

استاد راهنما

دکتر سید محمد حسین کمانی

استاد مشاور

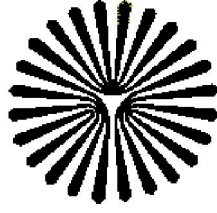
دکتر سعید طالبی

نگارش

مریم صمدی نیا

پهمن ۹۰

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



**دانشگاه پیام نور**

**دانشکده ادبیات و علوم انسانی**

**مرکز شیراز**

**پایان نامه**

**برای دریافت مدرک کارشناسی ارشد**

**رشته مدیریت منابع انسانی**

**گروه مدیریت**

**سنجش بهره وری منابع انسانی شرکت آب منطقه ای بندرعباس و ارائه راهکار برای**

**ارتقای بهره وری**

**مریم صمدی نیا**

**استاد راهنما:**

**دکتر سید محمد حسین گمانی**

**استاد مشاور:**

**سعید طالبی**

**بهمن ۹۰**

تاریخ : ۱۳۹۰/۱۱/۱۵  
شماره : ۰۵/۲-۱۶۲۷۱  
پیوست :



جمهوری اسلامی ایران  
وزارت علوم، تحقیقات و فناوری

### صور تجلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد

جلسه دفاع از پایان نامه دوره کارشناسی ارشد خانم مریم صمدی نیا دانشجوی رشته مدیریت دولتی به شماره دانشجویی ۸۷۰۰۰۵۷۱۹ تحت عنوان :

« سنجش بهره وری منابع انسانی شرکت آب منطقه ای بندر عباس و ارائه راهکار برای ارتقای بهره وری »

با حضور هیات داوران در روز شنبه مورخ ۱۳۹۰/۱۱/۱۵ ساعت ۱۱:۳۰ صبح در محل ساختمان غدیر برگزار شد و هیات داوران پس از بررسی، پایان نامه مذکور را شایسته

نمره به عدد ۱۷.۵۰ به حروف « هجده و پنج دهم » با کلمه « عالی » تشخیص داد.

نام و نام خانوادگی	هیات داوران	مرتبه دانشگاهی	دانشگاه / موسسه	امضاء
دکتر سید محمد حسین کمانی	راهنما	استادیار	پیام نور شیراز	
آقای سعید طالبی	مشاور	مریی	پیام نور سروستان	
دکتر محسن جاجرمی زاده	داور	استادیار	پیام نور شیراز	
دکتر بهمن یوسفی	نماینده تحصیلات تکمیلی	استاد	پیام نور شیراز	

رئیس اداره تحصیلات تکمیلی

شیراز - شهرک گلستان، بلوار دهخدا  
قبل از نمایندگان بین المللی  
تلفن : ۰۷۱۱-۶۲۲۲۴۰-۳  
دورنگار : ۰۷۱۱-۶۲۲۲۴۹  
صندوق پستی : ۱۳۶۸ - ۷۱۹۵۵  
[www.spnu.ac.ir](http://www.spnu.ac.ir)  
Email : [admin@spnu.ac.ir](mailto:admin@spnu.ac.ir)

بیتاب مریم محمدی، دانشجوی ورودی سال ..... ۱۳۸۷ ..... مقطع کارشناسی ارشد رشته ..... هوش مصنوعی و دولتی  
گواهی می نمایم چنانچه در پایان نامه خود از فکر، ایده و نوشته دیگری بهره گرفته ام با نقل قول مستقیم یا غیر مستقیم  
صحیح و مآخذ آن را نیز در جای مناسب ذکر کرده ام. بدیهی است مسئولیت تمامی مطالبی که نقل قول دیگران نباشد بر  
عهده خویش می دانم و جوابگوی آن خواهم بود.  
دانشجو تایید می نماید که مطالب مندرج در این پایان نامه نتیجه تحقیقات خودش می باشد و در صورت استفاده از نتایج  
دیگران مرجع آن را ذکر نموده است.

نام و نام خانوادگی دانشجو مریم محمدی، بیابا

تاریخ و امضاء ۹۰، ۱۱، ۱۲

بیتاب مریم محمدی، بیابا ..... دانشجوی ورودی سال ..... ۱۳۸۷ ..... مقطع کارشناسی ارشد رشته

هوش مصنوعی و دولتی. گواهی می نمایم چنانچه بر اساس مطالب پایان نامه خود اقدام به انتشار مقاله، کتاب، و ... نمایم  
ضمن مطلع نمودن استاد راهنما، با نظر ایشان نسبت به نشر مقاله، کتاب، و ... و به صورت مشترک و با ذکر نام استاد  
راهنما مبادرت نمایم.

نام و نام خانوادگی دانشجو مریم محمدی، بیابا

تاریخ و امضاء ۹۰، ۱۱، ۱۲

کلیه حقوق مادی مترتب از نتایج مطالعات، آزمایشات و نوآوری ناشی از تحقیق موضوع این پایان نامه متعلق به دانشگاه  
پیام نور می باشد.

تقدیم به امام راحل و شهیدان گلگون کفن انقلاب که آرامش و امنیت امروز را مدیون ایشانیم.

تقدیم به خانواده خوب و مهربانم که همیشه مشوق و همراهم بوده اند.

تقدیم به کسانی که در راه کسب علم و دانش مرا یاری نموده اند.

تقدیم به همه کسانی که در راه آبادانی و سرفرازی ایران می کوشند.

اکنون که برگ دیگری از صفحه ی زندگی ورق خورده و مرحله دیگری از کسب علم و معرفت را پشت سر گذاشته ام، خدا را شاکرم و سپاس می گویم که مرا لایق آموختن گردانید.

از خانواده خوبم به پاس زحمات و حمایت هایشان سپاسگذارم.

از جناب آقای دکتر سید محمد حسین کمانی که با حمایت های بی دریغشان گره گشای کارم بودند و جز با کمک ایشان این تحقیق انجام نمی گرفت، کمال تشکر و قدردانی را دارم.

از جناب آقای دکتر سعید طالبی به پاس هدایت ها و راهنمایی هایشان، سپاسگذارم.

از جناب آقای دکتر جاجرمی زاده که مسئولیت داوری را به عهده گرفته اند، تشکر می نمایم.

از بزرگواران و دوستان ذیل به خاطر مساعدت ها و همکاری های بی دریغشان کمال تشکر را دارم:

- جناب آقای دکتر علیرضا موغلی

- سرکار خانم افسانه فولادوند

- جناب آقای دکتر حبیب الله رعنائی

- سرکار خانم سمیرا قاسمی

- سرکار خانم دکتر نرگس عباسی

- سرکار خانم فوزیه سدهی

- جناب آقای مهندس حمید رحمتی

- سرکار خانم مریم سهرابی

- جناب آقای مهندس شهریار باغستانی

- سرکار خانم سمیه شکوهی

- جناب آقای مهندس حسین عباس زاده

- سرکار خانم زبیده طاهری زاده

- جناب آقای غلام مرادی

- سرکار خانم بتول ضمیری

- جناب آقای فتاح حق نیا

## چکیده

این پژوهش با هدف بررسی وضعیت بهره‌وری منابع انسانی شرکت آب منطقه‌ای بندرعباس انجام گرفته است. جامعه آماری به دو گروه کارکنان، مدیران و معاونان تقسیم شده است. برای سنجش بهره‌وری از شیوه‌ای ترکیبی استفاده گردید و بدین منظور، پرسشنامه‌ای خاص کارکنان و پرسشنامه‌ای خاص مدیران تنظیم و از دو فرایند ارزیابی، برآیند امتیازات بهره‌وری تعیین گردید. رویکرد ورودی، فرآیند و خروجی نیز مورد استفاده قرار گرفت و مصاحبه پایانی، ابتکاری بود که نتایج حاصله از آن از یکسو مؤید یافته‌های برآمده از پرسشنامه‌ها و از سوی دیگر موجب توسعه شاخص‌های پیشین و خلق نکات جدیدی گردید. یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که بهره‌وری کارکنان در ابعاد مربوط به عوامل انگیزشی، خلاقیت و نوآوری و محیط کاری نامناسب، و در بقیه ابعاد مناسب و یا در حد مطلوب می‌باشد. بهره‌وری مدیران و معاونان در تمامی فاکتورها در حد مطلوب ارزیابی شده است.

کلید واژه: بهره‌وری، کارکنان، مدیران و معاونان، آب منطقه‌ای بندرعباس.



## فهرست مطالب

### عنوان

### فصل اول : کلیات

- ۱-۱- مقدمه ..... ۱
- ۲-۱- بیان مسأله..... ۲-۴
- ۳-۱- اهمیت و ضرورت تحقیق..... ۴-۶
- ۴-۱- سوالات تحقیق..... ۶
- ۵-۱- اهداف تحقیق..... ۶
- ۶-۱- کاربردهای متصور از تحقیق..... ۶-۷
- ۷-۱- استفاده کنندگان از تحقیق..... ۷
- ۸-۱- قلمرو تحقیق..... ۷

### فصل دوم : ادبیات تحقیق

- ۱-۲- مقدمه..... ۹
- ۲-۲- تاریخچه، تعاریف، دیدگاه ها و مفاهیم مرتبط با بهره وری..... ۱۰-۲۶
- ۱-۲-۲- تاریخچه..... ۱۰-۱۳
- ۲-۲-۲- تعاریف بهره وری..... ۱۳-۱۷
- ۳-۲-۲- دیدگاه های بهره وری..... ۱۸-۲۱
- ۴-۲-۲- مفاهیم مرتبط با بهره وری..... ۲۲-۲۶
- ۳-۲-۳- اهمیت بهره وری..... ۲۷-۳۵

- ۲۹-۳۱..... ۱-۳-۲ بهره وری در بخش دولتی
- ۳۱-۳۵..... ۲-۳-۲ بهره وری در ایران
- ۳۵-۳۸..... ۴-۲ سطوح بهره وری
- ۳۵-۳۶..... ۱-۴-۲ بهره وری در سطح بین المللی
- ۳۶..... ۲-۴-۲ بهره وری در سطح ملی
- ۳۶-۳۷..... ۳-۴-۲ بهره وری در سطح بخشی از اقتصاد
- ۳۷..... ۴-۴-۲ بهره وری در سطح سازمان
- ۳۷-۳۸..... ۵-۴-۲ بهره وری در سطح فرد
- ۳۸-۴۱..... ۵-۲ شاخص های بهره وری
- ۴۰-۴۱..... ۱-۵-۲ مزایا و محدودیت های استفاده از شاخص های بهره وری
- ۴۱-۵۳..... ۶-۲ اندازه گیری بهره وری
- ۴۲-۴۳..... ۱-۶-۲ چرا بهره وری اندازه گیری می شود؟
- ۴۴-۵۳..... ۲-۶-۲ مدل های اندازه گیری بهره وری
- ۵۴-۷۳..... ۷-۲ عوامل مؤثر بر بهره وری سازمان
- ۵۴..... ۱-۷-۲ عوامل مؤثر بر بهره وری از بعد زمانی
- ۵۴-۵۵..... ۲-۷-۲ عوامل مؤثر بر بهره وری از نظر تجزیه و تحلیل مدیریت
- ۵۵..... ۳-۷-۲ عوامل مؤثر بر بهره وری از نظر تجزیه و تحلیل نیروی انسانی
- ۵۵..... ۴-۷-۲ عوامل مؤثر بر بهره وری از نظر سرمایه
- ۵۵-۵۶..... ۵-۷-۲ عوامل مؤثر بر بهره وری از نظر فناوری

- ۶-۷-۲- عوامل مؤثر بر بهره‌وری از نظر سیاست‌ها..... ۵۶
- ۷-۷-۲- عوامل مؤثر بر بهره‌وری از نظر امکانات زیر بنایی بیرونی..... ۵۶
- ۸-۷-۲- عوامل مؤثر بر بهره‌وری از نظر عوامل اجتماعی \_ فرهنگی..... ۵۷
- ۹-۷-۲- عوامل مؤثر بر بهره‌وری بر اساس نظریه سازمان بین المللی کار..... ۵۷-۵۹
- ۱۰-۷-۲- عوامل مؤثر بر بهره‌وری از نظر سومانت..... ۵۹-۶۰
- ۱۱-۷-۲- عوامل مؤثر بر بهره‌وری از نظر کویل..... ۶۰
- ۱۲-۷-۲- عوامل مؤثر بر بهره‌وری از نظر پرکوپنکو..... ۶۱-۷۰
- ۱۳-۷-۲- عوامل مؤثر بر بهره‌وری از نظر هرسی وبلانچارد..... ۷۱
- ۱۴-۷-۲- عوامل مؤثر بر بهره‌وری از نظر طاهری..... ۷۲
- ۱۵-۷-۲- عوامل مؤثر بر بهره‌وری از نظر جاب هن..... ۷۳
- ۸-۲- بهبود بهره‌وری..... ۷۳-۷۷
- ۱-۸-۲- مفهوم و فرآیند چرخه مدیریت بهبود بهره‌وری..... ۷۴-۷۶
- ۲-۸-۲- فنون بهبود بهره‌وری..... ۷۶-۷۷
- ۹-۲- مدل‌های مربوط به بهبود بهره‌وری سازمانی..... ۷۷-۸۴
- ۱-۹-۲- مدل بهره‌وری از دیدگاه فعالیت..... ۷۷-۷۸
- ۲-۹-۲- مدل گودوین..... ۷۸-۷۹
- ۳-۹-۲- مدل استوارت..... ۸۰
- ۴-۹-۲- مدل آگارول..... ۸۱
- ۵-۹-۲- مدل بهره‌وری سازمان‌های خدماتی..... ۸۲

- ۲-۹-۶- مدل کوانتان و وتون..... ۸۳
- ۲-۹-۷- مدل هرشار و راش..... ۸۳-۸۴
- ۲-۱۰-۱۰- بهره وری منابع انسانی..... ۸۵-۹۹
- ۲-۱۰-۱- دلایل عدم بهره وری نیروی انسانی..... ۸۷-۸۹
- ۲-۱۰-۲- اقدامات لازم برای ایجاد یک محیط کار بهره ور..... ۹۰-۹۱
- ۲-۱۰-۳- عوامل مؤثر در افزایش بهره وری نیروی انسانی..... ۹۱-۹۹
- ۲-۱۱-۱۱- پیشینه تحقیق..... ۱۰۰-۱۲۰
- ۲-۱۱-۱- تحقیقات داخلی..... ۱۰۰-۱۱۱
- ۲-۱۱-۲- تحقیقات خارجی..... ۱۱۲-۱۲۰
- ۲-۱۲-۲- چهارچوب نظری و مدل تحقیق..... ۱۲۱-۱۲۹
- ۲-۱۳-۲- سوالات تحقیق..... ۱۲۹
- ۲-۱۴-۲- تعریف مفاهیم و متغیرها..... ۱۲۹-۱۳۷
- ۲-۱۴-۱- تعاریف نظری..... ۱۲۹-۱۳۲
- ۲-۱۴-۲- تعاریف عملیاتی..... ۱۳۲-۱۳۷

### فصل سوم : روش شناسی تحقیق

- ۳-۱-۱- مقدمه..... ۱۳۹
- ۳-۲-۲- روش تحقیق..... ۱۴۰-۱۴۱
- ۳-۳-۳- جامعه آماری..... ۱۴۱
- ۳-۴-۴- شیوه نمونه گیری و حجم نمونه..... ۱۴۱-۱۴۲

- ۳-۵- شیوه و ابزار گردآوری اطلاعات و ارتباط آن ها با مدل تحقیق.....۱۴۲-۱۴۷
- ۳-۶- پایایی و روایی.....۱۴۸-۱۵۱
- ۳-۷- روش تجزیه و تحلیل داده ها.....۱۵۱

#### فصل چهارم : تجزیه و تحلیل داده ها

- ۴-۱- مقدمه.....۱۵۳
- ۴-۲- تحلیل توصیفی.....۱۵۴-۲۰۳
- ۴-۳- تحلیل استنباطی.....۲۰۳-۲۲۱
- ۴-۴- مصاحبه.....۲۲۱-۲۲۵

#### فصل پنجم : بحث و نتیجه گیری

- ۵-۱- مقدمه.....۲۲۷
- ۵-۲- بحث و تفسیر نتایج.....۲۲۷-۲۳۸
- ۵-۳- راهکارها و پیشنهادات.....۲۳۸-۲۵۳
- ۵-۴- محدودیت های پژوهش.....۲۵۳-۲۵۴
- ۵-۵- پیشنهادات برای تحقیقات آینده.....۲۵۴

#### منابع

- منابع فارسی.....۲۵۵-۲۶۸
- منابع لاتین.....۲۶۹-۲۷۲
- منابع اینترنتی.....۲۷۳-۲۷۴

## فهرست جدول ها

### عنوان جدول

- ۱-۲- بررسی بهره وری از دیدگاه صاحبان مدیریت و بهره وری..... ۲۰-۲۱
- ۲-۲- مقایسه نظرهای صاحبان در زمینه اندازه گیری بهره وری..... ۲۶
- ۲-۳- مزایا و محدودیت های شاخص های بهره وری..... ۴۰-۴۱
- ۲-۴- ابعاد و شاخص های بهره وری کارکنان..... ۱۲۵-۱۲۶
- ۲-۵- ابعاد و شاخص های بهره وری مدیران و معاونان..... ۱۲۷-۱۲۸
- ۳-۱- ارتباط سؤالات پرسشنامه بهره وری کارکنان با مدل تحقیق..... ۱۴۳-۱۴۴
- ۳-۲- ارتباط سؤالات پرسشنامه بهره وری مدیران و معاونان با مدل تحقیق..... ۱۴۵-۱۴۷
- ۳-۳- ضرایب همبستگی پیرسون حاصل از آزمون تحلیل ماده..... ۱۴۹-۱۵۰
- ۳-۴- ضرایب آلفای کرنباخ طیف های بهره وری کارکنان..... ۱۵۰
- ۴-۱- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنس..... ۱۵۴
- ۴-۲- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سن..... ۱۵۴
- ۴-۳- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه خدمت..... ۱۵۵
- ۴-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سطح تحصیلات..... ۱۵۵
- ۴-۵- نگرش کارکنان نسبت به گویه های بعد توانایی..... ۱۵۶
- ۴-۶- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد توانایی..... ۱۵۷
- ۴-۷- نگرش کارکنان نسبت به گویه های بعد وضوح نقش..... ۱۵۸
- ۴-۸- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد وضوح نقش..... ۱۵۸
- ۴-۹- نگرش کارکنان نسبت به گویه های بعد حمایت سازمان..... ۱۵۹

- ۱۰-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد حمایت سازمان..... ۱۶۰
- ۱۱-۴- نگرش کارکنان نسبت به گویه های بعد ارزیابی عملکرد..... ۱۶۱
- ۱۲-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد ارزیابی عملکرد..... ۱۶۱
- ۱۳-۴- نگرش کارکنان نسبت به گویه های بعد اعتبار..... ۱۶۲
- ۱۴-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد اعتبار..... ۱۶۳
- ۱۵-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد عوامل انگیزشی..... ۱۶۴
- ۱۶-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد عوامل انگیزشی..... ۱۶۵
- ۱۷-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد آموزش..... ۱۶۶
- ۱۸-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد آموزش..... ۱۶۶
- ۱۹-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد شیوه ی رهبری..... ۱۶۷
- ۲۰-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد شیوه ی رهبری..... ۱۶۸
- ۲۱-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد خلاقیت..... ۱۶۹
- ۲۲-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد خلاقیت..... ۱۷۰
- ۲۳-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد محیط کار..... ۱۷۱
- ۲۴-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد محیط کار..... ۱۷۱
- ۲۵-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از طیف بهره وری..... ۱۷۲
- ۲۶-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب جنس..... ۱۷۳
- ۲۷-۴- توزیع سنی مدیران و معاونان..... ۱۷۴
- ۲۸-۴- توزیع فراوانی مدیران و معاونان بر حسب سطح تحصیلات..... ۱۷۴
- ۲۹-۴- توزیع فراوانی پاسخگویان بر حسب سابقه خدمت..... ۱۷۴
- ۳۰-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد سرمایه انسانی..... ۱۷۵
- ۳۱-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد سرمایه انسانی..... ۱۷۶

- ۳۲-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد استانداردها و روش های سازمانی.....۱۷۷
- ۳۳-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد استانداردها و روش های سازمانی.....۱۷۷
- ۳۴-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد تخصیص زمان.....۱۷۸
- ۳۵-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد تخصیص زمان.....۱۷۸
- ۳۶-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد سیستم های اطلاعاتی.....۱۷۹
- ۳۷-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد سیستم های اطلاعاتی.....۱۷۹
- ۳۸-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد کیفیت اطلاعات.....۱۸۰
- ۳۹-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد کیفیت اطلاعات.....۱۸۰
- ۴۰-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد شبکه ها.....۱۸۱
- ۴۱-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد شبکه ها.....۱۸۱
- ۴۲-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد محیط کار.....۱۸۲
- ۴۳-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد محیط کار.....۱۸۳
- ۴۴-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از عامل ورودی سازمانی.....۱۸۳
- ۴۵-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد انگیزش و رضایت شغلی.....۱۸۴
- ۴۶-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد انگیزش و رضایت شغلی.....۱۸۵
- ۴۷-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد شبکه های فردی.....۱۸۵
- ۴۸-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد شبکه های فردی.....۱۸۶
- ۴۹-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد زندگی شخصی و انطباق فیزیکی.....۱۸۶
- ۵۰-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد زندگی شخصی و انطباق فیزیکی.....۱۸۷
- ۵۱-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از عامل ورودی فردی.....۱۸۷
- ۵۲-۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد سازماندهی.....۱۸۹
- ۵۳-۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد سازماندهی.....۱۸۹



- ۱۸۹-۴-۵۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد تقسیم وظایف.....
- ۱۹۰-۴-۵۵- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد تقسیم وظایف.....
- ۱۹۰-۴-۵۶- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد ساختار تصمیم گیری.....
- ۱۹۱-۴-۵۷- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد ساختار تصمیم گیری.....
- ۱۹۱-۴-۵۸- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد شفافیت شرح وظایف.....
- ۱۹۲-۴-۵۹- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد شفافیت شرح وظایف.....
- ۱۹۲-۴-۶۰- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد کار تیمی.....
- ۱۹۳-۴-۶۱- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد کار تیمی.....
- ۱۹۳-۴-۶۲- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد تأخیر و زمان انتظار.....
- ۱۹۴-۴-۶۳- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد تأخیر و زمان انتظار.....
- ۱۹۴-۴-۶۴- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد تشریک دانش.....
- ۱۹۵-۴-۶۵- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد تشریک دانش.....
- ۱۹۶-۴-۶۶- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد توانایی تأثیر گذاشتن بر کار خود.....
- ۱۹۶-۴-۶۷- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد توانایی تأثیر گذاشتن بر کار خود.....
- ۱۹۷-۴-۶۸- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از عامل پردازش.....
- ۱۹۷-۴-۶۹- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد خلاقیت ها.....
- ۱۹۸-۴-۷۰- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد خلاقیت ها.....
- ۱۹۸-۴-۷۱- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد کیفیت.....
- ۱۹۹-۴-۷۲- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد کیفیت.....
- ۱۹۹-۴-۷۳- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد بهره برداری از خلاقیت ها.....
- ۲۰۰-۴-۷۴- حداقل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد بهره برداری از خلاقیت ها.....
- ۲۰۱-۴-۷۵- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد کارایی زمانی.....

- ۲۰۱-۴-۷۶- حدافل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد کارایی زمانی.....۲۰۱
- ۲۰۱-۴-۷۷- نگرش پاسخگویان نسبت به گویه های بعد برآوردن انتظارات مشتری.....۲۰۱
- ۲۰۲-۴-۷۸- حدافل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از بعد برآوردن انتظارات مشتری.....۲۰۲
- ۲۰۲-۴-۷۹- حدافل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از عامل خروجی.....۲۰۲
- ۲۰۳-۴-۸۰- حدافل، حداکثر، میانگین و انحراف معیار نمره ی پاسخگویان از طیف بهره وری.....۲۰۳
- ۲۰۴-۴-۸۱- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از طیف بهره وری نیروی کار با نمره ی ملاک(۱۳۸).۲۰۴
- ۲۰۴-۴-۸۲- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از بعد توانایی با نمره ی ملاک(۱۲).....۲۰۴
- ۲۰۵-۴-۸۳- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از وضوح نقش با نمره ی ملاک(۹).....۲۰۵
- ۲۰۵-۴-۸۴- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از بعد حمایت سازمان با نمره ی ملاک(۱۲).....۲۰۵
- ۲۰۶-۴-۸۵- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از بعد ارزیابی عملکرد با نمره ی ملاک(۱۵).....۲۰۶
- ۲۰۶-۴-۸۶- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از بعد اعتبار با نمره ی ملاک(۱۲).....۲۰۶
- ۲۰۷-۴-۸۷- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از بعد عوامل انگیزشی با نمره ی ملاک(۲۷).....۲۰۷
- ۲۰۷-۴-۸۸- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از بعد آموزش با نمره ی ملاک(۱۲).....۲۰۷
- ۲۰۸-۴-۸۹- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از بعد شیوه ی رهبری با نمره ی ملاک(۱۵).....۲۰۸
- ۲۰۸-۴-۹۰- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از بعد اخلاقیات با نمره ی ملاک(۱۵).....۲۰۸
- ۲۰۹-۴-۹۱- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از بعد محیط کار با نمره ی ملاک(۹).....۲۰۹
- ۲۱۱-۴-۹۲- مقایسه زوجی ابعاد مختلف بهره وری کارکنان در شرکت آب منطقه ای بندرعباس.....۲۱۱
- ۲۱۲-۴-۹۳- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی مدیران و معاونان از طیف بهره وری با نمره ی ملاک(۱۷۷).....۲۱۲
- ۲۱۳-۴-۹۴- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از عامل ورودی سازمان و ابعاد آن با نمره ی ملاک.....۲۱۳
- ۲۱۴-۴-۹۵- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از عامل ورودی فردی و ابعاد آن با نمره ی ملاک.....۲۱۴
- ۲۱۵-۴-۹۶- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از عامل پردازش و ابعاد آن با نمره ی ملاک.....۲۱۵
- ۲۱۶-۴-۹۷- آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از عامل خروجی و ابعاد آن با نمره ی ملاک.....۲۱۶

- ۹۸-۴-آزمون معنی داری تفاوت میانگین نمره ی پاسخگویان از عوامل مختلف بهره وری.....۲۱۷
- ۹۹-۴-آزمون معنی داری تفاوت میانگین بین ابعاد مختلف عامل ورودی سازمان .....۲۱۸
- ۱۰۰-۴-آزمون معنی داری تفاوت میانگین بین ابعاد مختلف عامل ورودی فردی.....۲۱۸
- ۱۰۱-۴-آزمون معنی داری تفاوت میانگین بین ابعاد مختلف عامل پردازش.....۲۲۰
- ۱۰۲-۴-آزمون معنی داری تفاوت میانگین بین ابعاد مختلف عامل خروجی.....۲۲۱
- ۱۰۳-۴-نگرش پاسخگویان در مورد خروجی های اصلی کارشان.....۲۲۱
- ۱۰۴-۴-نگرش پاسخگویان در مورد ورودی های اصلی مورد استفاده کارشان.....۲۲۲
- ۱۰۵-۴-عوامل مؤثر بر فرآیند تبدیل ورودی ها به خروجی ها.....۲۲۳
- ۱۰۶-۴-عوامل تأثیرگذار منفی بر بهره وری.....۲۲۴
- ۱۰۷-۴-عوامل تأثیرگذار مثبت بر بهره وری.....۲۲۵

## فهرست نمودارها

### عنوان

- ۱-۲- مدل های اندازه گیری بهره وری..... ۴۴
- ۲-۲- عوامل مؤثر بر بهره وری یک سازمان از نظر پراکوپنکو..... ۶۱
- ۳-۲- الگوی ماهواره ای عوامل مؤثر بر عملکرد..... ۷۱
- ۴-۲- عوامل مؤثر بر بهره وری از نظر طاهری..... ۷۲
- ۵-۲- مدل تحقیق..... ۱۲۴
- ۱-۳- مراحل انجام تحقیق..... ۱۴۰

### شکل ها

### عنوان

- ۱-۲- چارچوب اساسی اندازه گیری بهره وری با رویکرد ساختاری..... ۵۲
- ۲-۲- مدل گودوین در ارتقا بهره وری..... ۷۹
- ۳-۲- مدل شماتیک بهبود بهره وری استوارت..... ۸۰
- ۴-۲- مدل بهره وری سازمان های خدماتی..... ۸۲
- ۵-۲- مدل هرشار و راش..... ۸۴
- ۶-۲- عوامل مؤثر بر بهره وری کارکنان..... ۹۲
- ۷-۲- عوامل مؤثر بر بهره وری و عملکرد نیروی انسانی از نظر دسلر..... ۹۴
- ۸-۲- مدل جامع عوامل مؤثر بر بهره وری منابع انسانی..... ۹۹